



Canadian  
Transportation  
Agency

Office  
des transports  
du Canada

CAI  
TA 87  
- M 51

Government  
Publications

3 1761 11648030 2

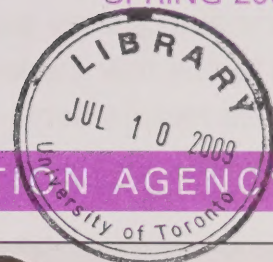


Making Transportation Efficient and Accessible for All

SPRING 2009

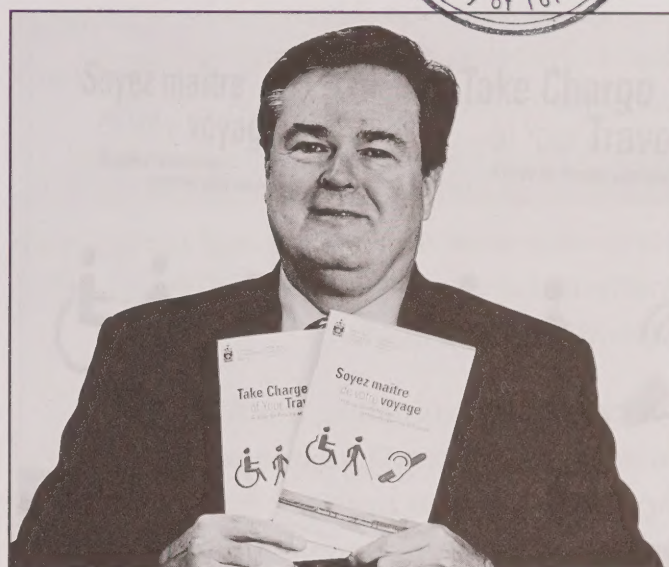
# MOVING AHEAD

CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY



## Message from the Chair and CEO

It has been another year of significant developments in the Canadian Transportation Agency's ongoing efforts towards an efficient and accessible transportation network. This issue highlights the key achievements that have been made in collaboration with the community of persons with disabilities and the transportation industry.



*Geoff Hare*

### IN THIS ISSUE

Message from the Chair and CEO .....	1	WestJet's Specialized Web Site for the Visually Impaired .....	11
New Agency Guide Helps Travellers "Take Charge" .....	3	Working Together .....	12
Industry Adopts Provisions of the Communication Code .....	4	Updates	
Issues the Agency is Consulting On .....	6	Under Study: Allergies .....	14
VIA Rail Modifying Renaissance Cars .....	9	Agency Rules on Medical Oxygen .....	14
Ferry Fit-up for Access .....	10	The Agency's New Web Site .....	15
		Announcing: TRANSED 2010 .....	16
		Contacting Us .....	16

AVAILABLE IN MULTIPLE FORMATS

Canada



In this issue, we are focusing on instances where industry is removing undue obstacles to the mobility of travellers as a result of consultation, codes of practice, or regulatory requirements. For example, consultations are currently underway on tactile row markers and floor space requirements in aircraft for service animals.

A major goal of the Agency is to improve our monitoring activities and enhance compliance by transportation service operators. With this in mind, the Agency has developed and is implementing a comprehensive monitoring and compliance methodology to build on its existing activities in this area.

As part of this initiative, the Agency released two compliance reports in early April dealing with multiple format policies and alternative communications systems. The reports revealed that, with one exception, all key transportation service providers are compliant with these two important sections of the *Code of Practice: Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities*.

In addition, VIA Rail has been working on a number of modifications to its Renaissance passenger cars to accommodate persons with disabilities. These modifications are the result of two Agency Decisions and rulings by the Federal Court of Appeal and the Supreme Court of Canada.

Understanding one's rights and obligations as a traveller is critical to having the best possible travel experience. At the Agency, we are committed to making tools and information readily available to persons with disabilities. *Take Charge of Your Travel*, which was launched recently at a meeting of the Agency's Accessibility Advisory Committee, is a free guide designed to help travellers with disabilities anticipate and address the challenges that travel can present.

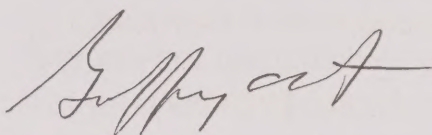
As a transportation regulator, it is our role to balance the interests of the public and those of the transportation industry. Tribunals such as ours are faced with the challenge of weighing those interests, but we are also guided by our commitment to making decisions and orders in a fair and transparent manner.



Evolving demographics mean that more and more Canadians require some form of accommodation when they travel. The Agency will continue to anticipate accessibility-related issues and identify ways transportation service providers can eliminate them, ideally, before travellers encounter obstacles.

We will also continue to foster productive dialogue with representatives of the community of persons with disabilities

and industry, and with other interested parties who have a stake in accessibility issues. We are privileged to work with these groups and industry to make transportation without undue obstacles a reality for all Canadians. ■



Geoff Hare  
Chair and Chief Executive Officer

## New Agency Guide Helps Travellers “Take Charge”

*Take Charge of Your Travel* is a free guide for travellers with disabilities who use airplanes, trains, as well as passenger ferries and buses that cross a Canadian or provincial border.

The guide is an updated, expanded and easier-to-use replacement for the Agency’s popular guide to air travel, *Taking Charge of the Air Travel Experience*.

It provides ideas about how to take advantage of accessible services and features in planning and conducting travel.



The guide encourages travellers to “take charge” by planning trips ahead of time and making their needs known to service providers.

To help with the planning process, it includes a detachable reservation checklist that details possible services in areas such as accessible seating, mobility and technical aids, and service animals.

Persons with disabilities are informed about help available at several points along their journey, such as:

- checking in;
- moving through terminals;
- boarding, connections and disembarking;
- storing and retrieving baggage;
- moving to and from washrooms;
- transferring from a personal wheelchair to a seat, including using a boarding chair; and
- moving through customs and immigration zones.

### *Key advice:*

- Don't assume all required services will be available automatically or that others know your needs.
- Talk with your transportation company at least 48 hours ahead of time.
- Shop around, because services vary.

When booking a trip, the guide advises travellers to identify their disability-related needs, get information about schedules, fares, services and equipment, and ask for written confirmation of all arrangements and services they will receive.

*Take Charge* is available on the Agency's Web site ([www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca)). Copies of the new guide are also readily available in multiple formats for individuals and for distribution by organizations. ■

## Industry Adopts Provisions of the Communication Code

In two compliance reports released recently by the Agency, it was found that the majority of key transportation service providers are compliant with two important sections of the *Code of Practice: Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities*.

The two reports are:

1. The Multiple Format Policy Compliance Report; and
2. The Alternative Communications Systems Compliance Report.



With one exception, Canada's key transportation service providers were compliant and had developed a multiple format policy – this allows travellers to request documents in accessible formats such as large print. Additionally, every major airport was compliant with the Code's provision that the car rental companies that operate from their airports have alternate means of communications for customers to get information or make reservations.

## 1. The Multiple Format Policy Compliance Report

---

Under the Code, all service providers are to develop and implement a multiple format policy to ensure that travel information can be made available in a variety of formats. At the time the Code came into effect in 2007, only one of the 55 providers covered by the Code had developed a policy.

To encourage providers to establish a policy, the Agency provided advice and guidance, including a sample multiple format policy, placing special emphasis on those providers who collectively carry 75 per cent or more of passengers for a particular mode of travel. As of March 2009, only one of these key service providers, Northumberland and Bay Ferries, had not submitted a policy.

The Agency will continue to work with those service providers who need help drafting a multiple format policy, in order to facilitate full compliance.

## 2. The Alternative Communications Systems Compliance Report

---

Airports are responsible for ensuring that ground transportation companies operating from their premises, including car rental companies, provide an alternate means of communication for persons with disabilities to make reservations or obtain information.

Agency staff reviewed the Web sites or called the reservation lines of car rental companies located at Canada's key airports to ensure that they had an alternative to the telephone for information or reservations, for example:

- a Web site with an online reservation system;
- an email address;
- a TTY telephone number; or
- a fax number.

At the time of the survey, all of the car rental companies offered at least one alternate mode of communication.



Both of these reports are part of a broader Agency monitoring and compliance framework, which works towards achieving the Agency's strategic outcome of increasing the accessibility of the federal transportation network by removing undue obstacles, while at the

same time increasing the efficiency and effectiveness of its monitoring activities.

For more information or to read the two compliance reports, please visit the Agency's Web site ([www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca)). ■

## Issues the Agency is Consulting On

The Agency consulted with its Accessibility Advisory Committee on two issues affecting persons with disabilities travelling on aircraft with 30 or more seats operated by Canadian carriers. Out of the consultations, guidelines will be finalized to facilitate implementation of two provisions in the *Code of Practice: Aircraft Accessibility for Persons with Disabilities* (Air Code). The two draft implementation guides, which relate to the application of subsections 2.6 and 2.7 of the Air Code, were among the topics of discussion during the meeting of the Agency's Accessibility Advisory Committee on March 30-31, 2009.

### *Space for service dogs*

The *Air Transportation Regulations* require service animals on domestic flights operated with aircraft with 30 or more passenger seats to be carried free of charge and allowed to remain on the floor at the person's seat.

In addition, the Air Code provides that "each class section of the passenger cabin of an aircraft, e.g., first class, business class, economy class, should have a number of passenger seats, other than exit row seats, and each of these seats should provide enough floor space for a service animal to lie down."

The objective of this provision in the Air Code is to ensure that air carriers provide sufficient floor space to permit the service animal to remain on the floor at the person's seat while ensuring that both the person with a disability and the service animal can travel safely.

In a June 2008 Decision, the Agency stated that if the space available is so limited that it causes extreme discomfort to the traveller and animal, it can increase the risk of injury to both and affect their safety and well-being. While the Agency noted that air carriers are free to use different means of providing the accommodation





*A meeting of the Agency's Accessibility Advisory Committee*

required and are best placed to know what space is available in the aircraft, the Agency determined that it would engage in a consultative process to help them determine the floor space requirements.

The Air Code defines "service animal" as "an animal that is required by a person with a disability for assistance and is certified, in writing, as having been trained to assist a person with a disability by a professional service animal institution." While many different types of animals are used by persons with disabilities to provide assistance in daily living, e.g., pigs, ferrets, monkeys and miniature horses, dogs are the species most commonly used. Research indicates that professional service animal training institutions in

Canada only certify dogs as trained assistance animals. As such, the scope of this implementation guide is limited to space on aircraft for persons with disabilities travelling with service dogs.

To develop the draft guide that was reviewed by the Agency's Accessibility Advisory Committee, the Agency undertook preliminary consultations with air carriers and professional service animal training institutions. The consultative process included questionnaires and the viewing of various aircraft types and configurations by Agency staff and representatives from air carriers and service dog training organizations.



Once completed, the implementation guide will provide approximate dimensions that can be used by air carriers in determining how best to provide sufficient floor space to be shared safely and without extreme discomfort by persons with disabilities and their service dogs. It will not dictate the manner in which a Canadian carrier provides sufficient floor space to permit a service dog to remain on the floor at the seat of a person with a disability while also ensuring that the person and the service dog can travel safely. There are many ways in which a carrier can achieve the objective of section 2.6 of the Air Code.

### *Tactile row markers*

In a Decision issued in October 2008, the Agency addressed another provision of the Air Code that sets out that tactile row markers to indicate row numbers should be placed “on overhead bins or on passenger aisle seats.” The objective of this provision of the Air Code is to enhance independent access to air transportation for persons who are blind or who have visual impairments. Recognizing the practical difficulties of implementing the

provision, the Agency decided to consult with air carriers and national organizations of the blind to explore alternatives that will permit persons who are blind or who have visual impairments to independently find their assigned seats.

Based on these preliminary consultations, the Agency developed a draft guide which was reviewed by its Accessibility Advisory Committee. The draft guide addresses permanent and temporary tactile row markers and alternate means of providing independent access to and from seats.

### *Next steps*

The two draft implementation guides are being reviewed by the Agency, taking into consideration the comments provided by its Accessibility Advisory Committee. The final guides will be issued in the coming months and widely distributed to serve as guidance material for the determination of floor space for various-sized service dogs and to enhance independent access to air transportation by persons who are blind or who have visual impairments. ■



# VIA Rail Modifying Renaissance Cars

As a result of two Agency Decisions and rulings by the Federal Court of Appeal and the Supreme Court of Canada, VIA Rail must make a number of modifications to its Renaissance passenger cars to accommodate persons with disabilities.

VIA has been working on a final design plan to, for example, widen doors, provide an adequate-sized wheelchair tie-down, add sleeper car wheelchair-accessible bedrooms, and provide adequate seating for attendants and space for service animals.

The Agency has given preliminary approval for modifications to three accessible sleeper cars and nine accessible economy coach cars.

Here are some of the main modifications to the sleeper car:

- It will contain a suite with a bedroom and adjoining washroom accessible to persons using personal wheelchairs and to accommodate their attendants and/or service animals;
- Access to the car will be through one of two 810-millimetre-wide (32-inch) exterior doors on an adjoining service car;

- Entrance to the suite will be through a power-operated door of similar width, which will lead to a 1550-millimetre by 1677-millimetre (61-inch by 66-inch) washroom with CSA-standard accessories; and
- The suite's 1310-millimetre by 2000-millimetre (51-inch by 78-inch) bedroom will have a turning radius of 1500 millimetres (59 inches).

*"Personal wheelchair" means a passenger-owned wheelchair that requires a minimum clear floor space of 750 millimetres by 1200 millimetres (30 inches by 47 inches) to accommodate the wheelchair, its occupant, and a minimum clear turning space of 1500 millimetres (59 inches) in diameter.*

The main modifications to the economy coach car are:

- An accessible seating area, composed of a wheelchair tie-down with independent access to an accessible washroom, that will have clearances similar to the above;
- A lowered row of double seats will face the tie-down to provide space for two travel companions or attendants;



- Space will also be provided for a service animal at the tie-down and a service animal and/or attendant within the washroom; and
- In each economy car, two rows of double seats facing each other will be reserved exclusively for two individuals travelling with two service animals, upon receipt of the standard 48-hour advance notice and subject to availability.

In addition, VIA will be adding liftable armrests and lowering some seats in 38 coach cars.

VIA is required to submit its detailed plans for modifying the cars, including a final implementation schedule, to the Agency in September 2009 in order to obtain the Agency's final approval prior to implementation of the modifications.

For more information on the VIA Rail Decision No. 620-AT-R-2003, please visit the Agency's Web site ([www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca)). ■

## Ferry Fit-up for Access

Accessibility features are among the modifications to the newest addition to Marine Atlantic's ferry service in the Cabot Strait.

The German-built *Atlantic Vision* carries 531 passenger vehicles, 50 per cent more than the company's next largest vessel.

It has been dry docked at a shipyard in Finland for alterations to meet Marine Atlantic's needs. The work includes changes to doors, ramps, alarms, cabins, signage and telephone systems to meet the standards of the *Code of Practice: Ferry Accessibility for Persons with Disabilities*.

The vessel features:

- Sloped access to and from the car deck, which will be supplemented by hands-on assistance from the *Atlantic Vision* personnel;
- Two elevators between decks, both outfitted with audible deck indicators and braille markings;
- High-contrast colours for floors and walls;
- TTY phones;
- Full roll-through accessibility across all areas of the passenger deck;



- Adapted cabins with braille door numbers, doorbells that flash strobe lights inside for persons with hearing disabilities, wheelchair lockdowns and various modified bathroom fittings; and
- Coloured flashing lights to signal general or fire alarms.

The *Atlantic Vision* enters into service in spring 2009.

Visit the Marine Atlantic Web site ([www.marine-atlantic.ca](http://www.marine-atlantic.ca)) for more information. ■

## WestJet's Specialized Web Site for the Visually Impaired

WestJet has introduced a Web "Lite Site" for persons who are visually impaired, providing a booking engine for flight reservations.

The Lite Site is designed for screen-reading software that finds and reads a hidden pixel on the [westjet.com](http://westjet.com) splash page. Guests are offered a link to the Lite Site, which contains this message:

*Hello screen reader guests, and welcome to westjet.com. If you are using JAWS or another screen reader, and would like to book a flight, please click to access an alternative booking engine which is more screen reader friendly. Thank you.*

Based on extensive testing, the booking process is intuitive, stripped to essential information, and easy to use. Helpful prompts are provided to use buttons, check boxes and forms. Oral instructions replace hyperlinks.

Because most persons with visual impairments are not completely blind, the regular WestJet site's font, images, tables, links, colours and security features have also been improved for easier use by persons with varying degrees of vision.

WestJet has worked closely with CNIB on the changes. ■



# Working Together:

## Government, private sector and persons with disabilities



*The Agency's Chair and CEO, Geoff Hare, highlights the merits of informal dispute resolution during his opening remarks to the Accessibility Advisory Committee*

### Facilitation: Finding Informal Solutions

In order to resolve accessible transportation disputes, persons with disabilities and service providers are more frequently turning to facilitation, a process based on trust and collaboration. The process involves Agency staff working with both sides to achieve the common objective of resolving access concerns in a highly

effective and efficient way. Facilitation is a learning experience that helps prevent the same problems from recurring.

In 2008-09, 40 per cent of the accessible transportation disputes resolved by the Agency were resolved through facilitation. The following are two examples of this process.



## Hearing Aids Not to be Screened

---

A passenger who experienced difficulties during the airport screening process requested the assistance of Agency staff to prevent the occurrence of similar incidents. During the screening process, the screening officer tried to pass her hearing aid through a screening device.

Following staff review of the incident by the Canadian Air Transport Security Authority (CATSA), it was determined that the method used was contrary to its standard operating procedures, which call for passengers with hearing devices to be screened by visual inspection only. The passenger accepted CATSA's apology and was pleased with CATSA's actions to ensure that its service contractor responsible for airport screening was made aware of the incident and would review the proper process with all screening officers.



## Painful Return from Cuba

---

A woman injured her foot in a fall during a holiday in Cuba, and was wearing a cast when she arrived at the airport for her flight home. She was denied pre-boarding and, given the lack of a boarding bridge, she had to make her own way up stairs to the aircraft. Despite conveying to airline personnel her doctor's instructions to elevate her foot, she was put in a seat that made this impossible. She was not allowed to move seats even though there were empty seats on the aircraft. Her foot lost feeling and colour and swelled significantly before another passenger volunteered his seat and she was able to raise her leg.

She requested the support of the Agency to facilitate the resolution of her complaint.

In addition to receiving an apology for the lack of assistance, the applicant was pleased to note that the matter had been addressed with the director of in-flight services and that future training was to be provided to all staff to avoid recurrence of similar incidents. ■



# Updates

## Under Study: Allergies

---

In cases dating back to 2000, the Agency determined that an allergy is not automatically considered to be a disability for the purposes of the *Canada Transportation Act*, but there may be people with allergies who can be considered to have a disability due to their allergies. As a result, allergy disability determination is made on a case-by-case basis.

For example, in two Agency decisions issued in 2007 and 2008 regarding a woman who has allergies and chemical sensitivities, the Agency found that she was a person with a disability for the purposes of the Act. The Agency also found that she encountered an undue obstacle regarding one of the issues she raised and ordered the carrier to undertake corrective measures related to reservations, communication, service procedures and personnel training.

Four investigations – three regarding allergies and one regarding multiple chemical sensitivities – are currently in progress. For these investigations, the Agency has hired independent experts in the fields of allergies and multiple chemical sensitivities to further the Agency's understanding of these subjects.

For the allergy-related cases, the Agency is in the process of determining whether the applicants are considered to be persons with disabilities and, if so, whether they experienced obstacles.

With respect to the investigation regarding multiple chemical sensitivities, the Agency has already determined that the applicant is a person with a disability and found that she encountered an obstacle. The Agency is currently considering whether the obstacle is undue.

Decisions regarding these cases are expected to be issued during 2009.

## Agency Rules on Medical Oxygen

---

Air Canada has been ordered to take a series of corrective measures by June 2009 to assist air travellers who require medical oxygen on board flights.

Air Canada does not allow passenger-supplied gaseous oxygen, but provides its own gaseous oxygen service to passengers for a fee on all of its flights. In a Decision dated June 26, 2008, the Agency ruled that passenger-supplied oxygen – specifically, passenger-supplied gaseous oxygen and portable oxygen concentrators (POCs) on domestic air services and passenger-supplied POCs



on international air services – in whatever form permitted by safety and security regulations, is the most appropriate accommodation for persons with disabilities who require oxygen. In the fall of 2008, Air Canada began to permit the use of passenger-supplied POCs on its domestic, transborder and international flights.

The Agency has agreed to let Air Canada continue to provide a gaseous oxygen service rather than allow passenger-supplied gaseous oxygen, provided it implements corrective measures with respect to its domestic air services by June 2009. Key measures include:

- Providing a continuous carrier-supplied oxygen service from the point of check-in, during connections and until arrival in the general public area at the final destination; and
- Providing its carrier-supplied oxygen service free of charge on board the aircraft and within terminals, except for the cost of the oxygen itself and any non-reusable pieces of equipment.

In addition, another key corrective measure ordered by the Agency, which applies to both domestic and international air services, is the modification of Air Canada's Fitness for Travel form to seek only information on the person's oxygen-related needs. ■

## The Agency's New Web Site

The Canadian Transportation Agency launched a brand new Web site in February 2009!

Ensuring clear and timely communication of its role, objectives and processes is a key priority for the Agency. In support of this goal, the Agency's Web site was significantly revamped to enhance content, navigation, and look and feel.

The Agency is continuously improving the information content and accessibility of the site to help strengthen the interaction

between travellers, transportation service providers and industry users of the national transportation system. The site will continue to grow to allow the Agency to deliver its services and programs and to provide needed information in a user-focused and user-friendly way.

You are invited to subscribe to our site and receive the latest updates on accessible transportation issues! Visit the Agency's new site at [www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca). ■



# Announcing: TRANSED 2010



The 12th International Conference on Mobility and Transport for Elderly and Disabled Persons (TRANSED 2010) will be held in Hong Kong from Wednesday, June 2 to Friday, June 4, 2010 at the Hong Kong Convention and Exhibition Centre.

Held every three years, the TRANSED conferences are milestone events in the field of accessible transportation, attracting researchers, policy-makers, transport operators, consumers and other specialists worldwide to share innovations and best practices.

Delegates from around the world will be meeting in Hong Kong to exchange strategic and technical experience. The conference will focus on accessible tourism, and will feature an exhibition showcasing the latest technological developments in accessible transportation and universal design.

For more information, visit the TRANSED 2010 Web site at [www.transed2010.hk](http://www.transed2010.hk). ■

## CONTACTING US

Canadian Transportation Agency  
Ottawa, Ontario K1A 0N9

**Toll-free:** 1-888-222-2592

**Fax:** 819-997-6727

**TTY:** 1-800-669-5575

**Web site:** [www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca)

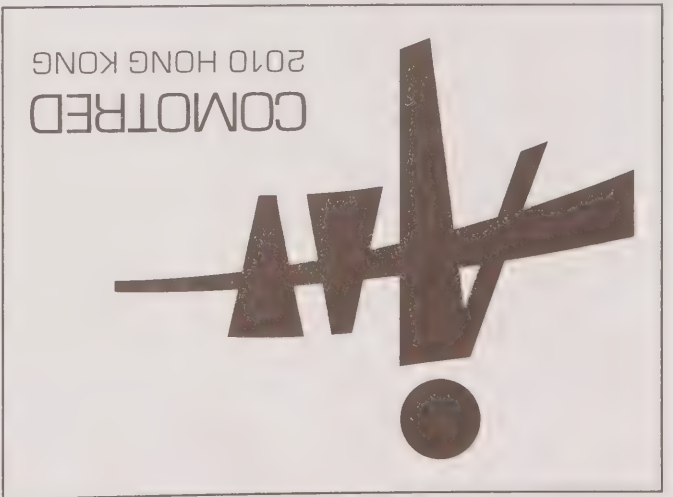
**E-mail:** [info@otc-cta.gc.ca](mailto:info@otc-cta.gc.ca)



Publications are available online and in multiple formats upon request.



# À l'affiche : COMOTRED 2010



La 12<sup>e</sup> Conférence internationale sur la mobilité et le transport des personnes âgées ou à mobilité réduite (COMOTRED 2010) aura lieu à Hong Kong, du mercredi 2 juin au vendredi 4 juin 2010, au Hong Kong Convention and Exhibition Centre. La conférence a lieu tous les trois ans. Il s'agit d'un événement marquant dans le domaine du transport accessible,

## COMMENT COMMUNIQUER AVEC NOUS

Office des transports du Canada  
Ottawa (Ontario) K1A 0N9

Tél. : 1-888-222-2592

Télec. : 819-997-6727

ATS : 1-800-669-5575

Site Web : [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)

Courriel : [info@otc-cta.gc.ca](mailto:info@otc-cta.gc.ca)



Les publications sont accessibles en ligne et en divers supports sur demande.

attirant chercheurs, décideurs, exploitants d'entreprises de transport, consommateurs et autres spécialistes du monde entier qui se réunissent pour partager leurs innovations et pratiques exemplaires. Des délégués des quatre coins du globe se réuniront à Hong Kong dans le but d'échanger des expériences stratégiques et techniques. La conférence sera axée sur le tourisme accessible et on pourra y visiter des exposants qui présenteront les dernières trouvailles technologiques en matière de transport et d'aménagement accessibles.

Pour obtenir de plus amples

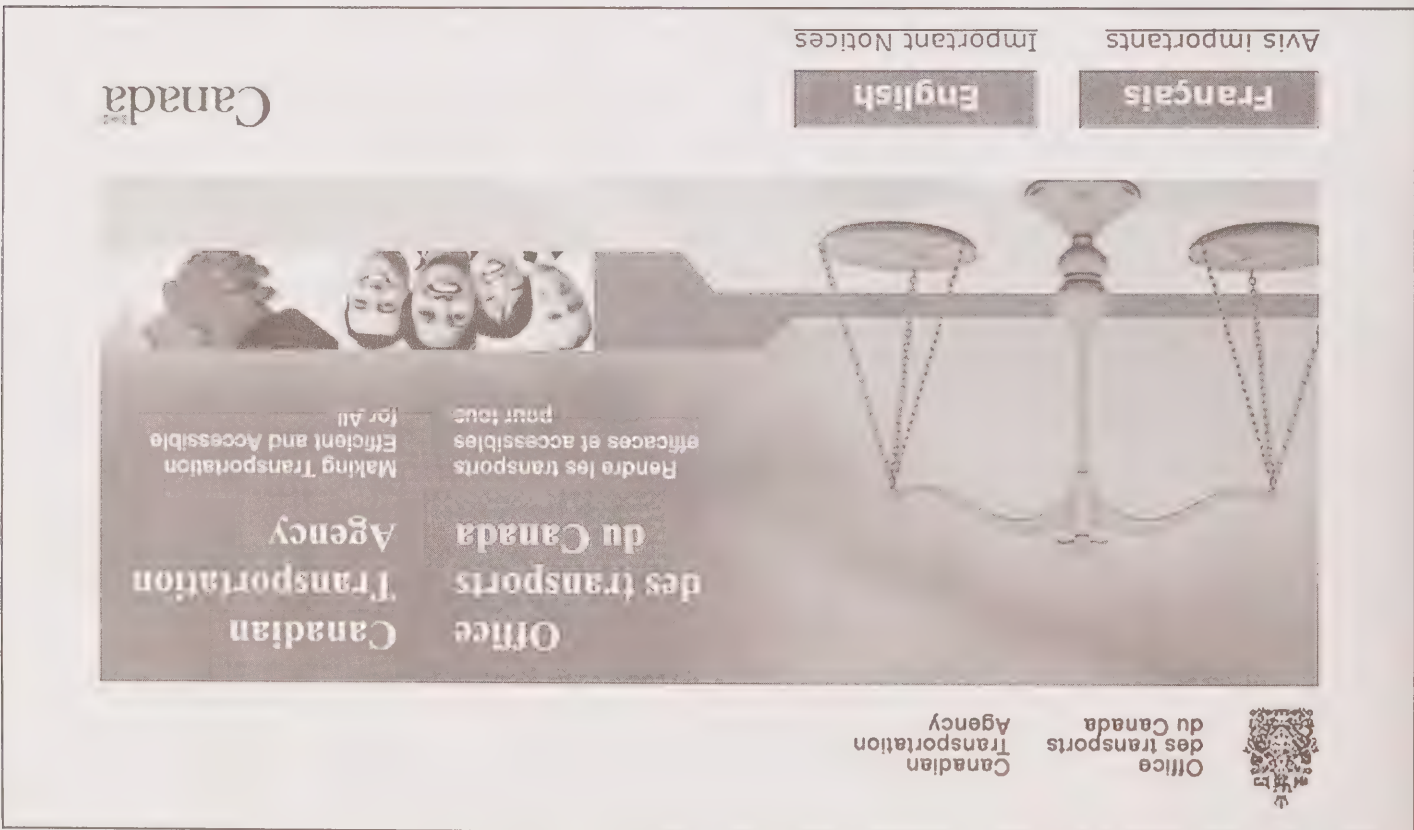
renseignements, visitez le site Web

COMOTRED 2010 à [www.transed2010.hk](http://www.transed2010.hk)

(en anglais seulement). ■



# Le nouveau site Web de l'Office



L'Office des transports du Canada a lancé son tout nouveau site Web en février 2009! Une des priorités les plus importantes pour l'Office est d'assurer une communication claire et opportune de son rôle, de ses objectifs et de ses procédés. En appui à cet objectif, le site Web a été complètement réorganisé de manière à valoriser le contenu, de même qu'à améliorer les possibilités de navigation sur le site, son apparence et sa convivialité.

L'Office améliore constamment le contenu informatif et l'accessibilité du site de

manière à augmenter l'interaction entre les voyageurs, les fournisseurs de services de transport et les utilisateurs de l'industrie du réseau fédéral de transport. Le site poursuivra sa croissance pour permettre à l'Office d'offrir ses services et ses programmes, et de fournir des renseignements axés sur la clientèle et conviviaux dont ses utilisateurs peuvent avoir besoin.

Vous êtes invités à vous abonner à notre site dans le but de recevoir les dernières mises à jour des questions touchant le transport accessible. Visitez le nouveau site de l'Office à [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca). ■

- sans frais, à l'exclusion du coût de l'oxygène lui-même et de toutes pièces d'équipement non réutilisables, son service d'oxygène à bord des aéronefs et dans les aéroports.
- un service d'oxygène continu, à partir de l'enregistrement, durant les escalas et jusqu'à l'arrivée dans l'aire publique, à destination finale;
- principales mesures sont de fournir :
  - ses services aériens intérieurs. Les mesures correctives en ce qui concerne mette en place, avant juin 2009, des passagers de transporter leur propre approvisionnement, à condition qu'elle gazeux plutôt que de permettre aux Air Canada d'offrir un service d'oxygène L'Office a convenu de permettre à

En outre, l'Office a ordonné la mise en œuvre d'une autre mesure corrective qui s'applique aux services aériens intérieurs et internationaux, c'est-à-dire la modification par Air Canada de son formulaire portant sur l'état de santé des personnes de manière à ne demander que les renseignements touchant les besoins de la personne en matière d'oxygène. ■





## L'Office tranche sur la question de l'oxygène thérapeutique

Air Canada a reçu l'ordre de prendre une série de mesures correctives avant juin 2009 pour venir en aide aux voyageurs aériens qui ont besoin d'oxygène thérapeutique à bord des aéronefs.

Air Canada ne permettait pas aux passagers d'apporter leur propre oxygène à bord de ses aéronefs, mais elle offrait son propre service d'oxygène gazeux aux passagers, moyennant des frais, à bord de tous ses vols. Dans une décision

du 26 juin 2008, l'Office a statué que l'oxygène thérapeutique personnel du passager constitue l'accommodement le plus approprié pour les personnes ayant une déficience qui ont besoin d'oxygène, en particulier l'oxygène gazeux fourni par le passager et les concentrateurs portatifs d'oxygène (CPO) à bord des vols intérieurs, de même que les CPO fournis par les passagers à bord des vols internationaux, sans égard à la forme, tant et aussi longtemps qu'elle respecte les règlements de sûreté et de sécurité. Pendant la moitié de l'année 2008, Air Canada a permis l'usage des CPO fournis par les passagers à bord de ses vols intérieurs, transfrontaliers et internationaux.

par rapport à une des questions soulevées, et il a ordonné au transporteur de prendre des mesures correctives relativement aux réservations, à la communication, aux procédures liées au service et à la formation du personnel.

Quatre enquêtes – dont trois portent sur les allergies et l'une sur la polysensibilité chimique – sont actuellement en cours. Dans le cadre de ces enquêtes, l'Office a embauché des experts indépendants dans les domaines des allergies et de la polysensibilité chimique pour accroître les connaissances de l'Office sur ces sujets.

En ce qui concerne les cas reliés aux allergies, l'Office tente actuellement de déterminer si les demandereses sont des personnes ayant une déficience et, dans l'affirmative, si elles ont fait face à des obstacles abusifs.

En ce qui a trait à l'enquête portant sur la polysensibilité chimique, l'Office a déjà déterminé que la demanderesse est une personne ayant une déficience et qu'elle a bel et bien fait face à un obstacle. L'Office doit maintenant déterminer si l'obstacle était abusif.

Les décisions portant sur ces cas devraient être rendues en 2009.

## À surveiller

À l'étude : Les allergies

Dans certains cas remontant à 2000, l'Office avait déterminé qu'une allergie n'est pas automatiquement désignée comme étant une déficience aux termes de la *Loi sur les transports au Canada*, mais que certaines personnes peuvent être considérées comme ayant une déficience en raison de leurs allergies.

Par conséquent, la détermination de la déficience en raison d'allergies est faite au cas par cas. Par exemple, dans deux décisions de 2007 et de 2008 portant sur une femme ayant des allergies et une polysensibilité chimique, l'Office a statué que celle-ci était une personne ayant une déficience en vertu de la Loi. L'Office a également conclu qu'elle avait fait face à un obstacle abusif

Une femme s'est blessée au pied lors d'une chute au cours d'un voyage à Cuba. À son arrivée à l'aéroport pour le voyage de retour, elle portait un plâtre. Elle n'a pas pu se prévaloir du pré-embarquement, et comme il manquait de passerelles d'embarquement de passagers, elle a dû monter l'escalier qui menait à l'aéronef. Bien qu'elle ait remis à l'équipage de l'aéronef les directives de son médecin voulant qu'elle garde son pied surélevé, on lui a assigné un siège qui ne lui permettait pas de le faire. Elle n'a pu changer de siège malgré le fait qu'il y avait des sièges vacants à bord de

Retour difficile de Cuba

l'aéronef. Elle a perdu toute sensation dans son pied qui s'est décoloré et a enflé avant qu'un autre passager ne lui cède volontairement sa place pour qu'elle puisse soulever sa jambe. Elle a sollicité l'aide de l'Office pour régler la plainte au moyen de la facilitation. En plus d'avoir reçu des excuses pour le manque d'assistance, la demanderesse était heureuse d'apprendre que l'incident avait été soulevé auprès du directeur du service de cabine et qu'une formation allait être offerte à tout le personnel pour éviter que de tels incidents se répètent. ■



La facilitation est une expérience d'apprentissage qui aide à prévenir la récurrence des mêmes problèmes. En 2008-09, 40 pour cent des différends touchant le transport accessible ont été réglés par l'Office au moyen de la facilitation. Voici quelques exemples :

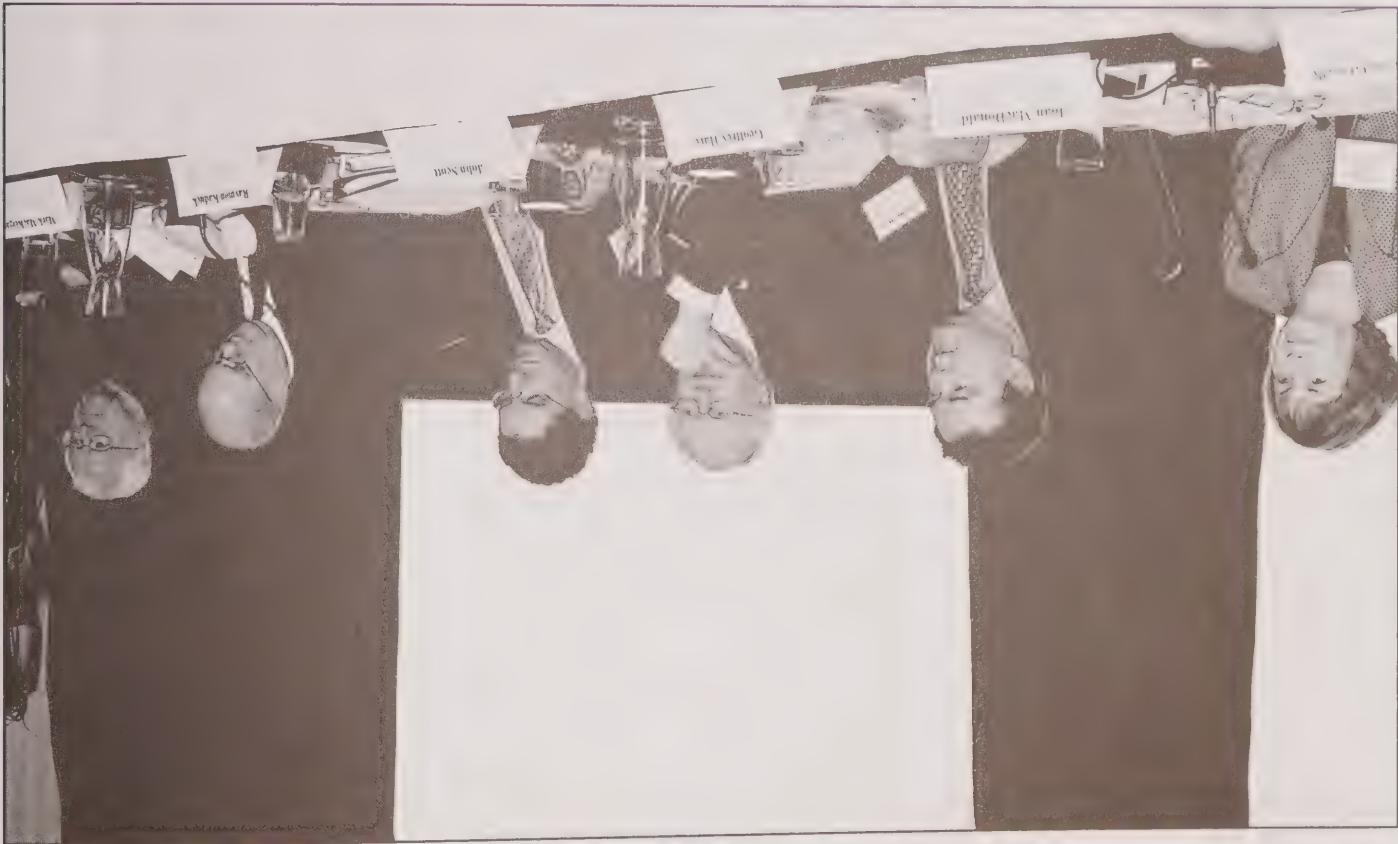
Les appareils auditifs ne doivent pas faire l'objet d'un contrôle de sécurité

Un passager, qui avait eu des problèmes au cours d'un contrôle de sécurité à l'aéroport, a demandé l'aide de l'Office dans le but de prévenir l'occurrence d'incidents semblables. Au cours du processus de contrôle, l'agent de contrôle avait tenté de faire passer son appareil auditif dans le dispositif de dépistage. Après examen de l'incident par le personnel de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA), il a été déterminé que la méthode utilisée était contraire à la procédure normale, qui prévoit que les passagers ayant un appareil auditif doivent subir une



inspection visuelle seulement. Le passager a accepté les excuses de l'ACSTA et s'est dit satisfait des mesures prises par l'ACSTA pour faire en sorte que l'entrepreneur de services chargé du contrôle de la sécurité de l'aéroport soit au courant de l'incident et qu'il discute du processus approprié avec tous les agents de contrôle.

# Travaillons ensemble : Le gouvernement, le secteur privé et les personnes ayant une déficience



*Le président et premier dirigeant de l'Office, Geoff Hare, met en lumière les mérites du règlement informel des différends lors de son allocution d'ouverture à la réunion du Comité consultatif sur l'accessibilité*

**Facilitation : À la recherche  
de règlements informels**

Pour résoudre des différends reliés au transport accessible, les personnes ayant une déficience et les fournisseurs de services se tournent de plus en plus vers

la facilitation, un processus fondé sur la confiance et la collaboration. Le processus sous-entend l'intervention du personnel de l'Office auprès des deux parties dans le but d'atteindre un objectif commun : résoudre les problèmes d'accessibilité d'une façon efficace et efficiente.



# Site Web spécialisé de WestJet pour les personnes ayant une déficience visuelle

WestJet a lancé un site Web « Lite » spécialement pour les personnes ayant une déficience visuelle. Le site offre un moteur alternatif de réservation pour les vols.

Le site « Lite » est conçu pour les logiciels de lecture d'écran qui relèvent et lisent les pixels camouflés sur la page de garde de westjet.com. Les visiteurs peuvent se rendre, par hyperlien, sur le site en question qui comprend le message suivant :

*Bonjour à vous utilisateurs de lecteurs d'écran, et bienvenue à westjet.com. Si vous utilisez JAWS ou un autre lecteur d'écran et que vous souhaitez effectuer une réservation de vols, cliquez pour accéder à un moteur alternatif de réservations plus convivial pour les lecteurs d'écran. Merci.*

Selon des mises à l'épreuve poussées, le processus de réservation est intuitif, se limite à l'information essentielle et est facile à utiliser. Des messages-guides utiles aident à choisir les boutons, les cases et les formulaires. Des instructions orales remplacent les hyperliens. Comme la plupart des personnes ayant une déficience visuelle ne sont pas complètement aveugles, la police, les illustrations, les tableaux, les liens, les couleurs et les caractéristiques de sécurité du site de WestJet ont aussi été améliorées pour accommoder les personnes dont les niveaux de déficience visuelle varient.

WestJet a collaboré étroitement avec l'INCA pour effectuer ces changements. ■

# Les traversiers aménagés pour en favoriser l'accès

Les caractéristiques d'accessibilité font partie des modifications apportées aux nouveaux ajouts effectués sur le service de traversiers Marine Atlantique dans le détroit de Cabot.

Le traversier de fabrication allemande *Atlantic Vision* transporte 531 véhicules passagers, c'est-à-dire 50 pour cent de plus que le deuxième bâtiment en importance du transporteur.

Il est en cale sèche dans un chantier naval en Finlande pour y subir les transformations nécessaires pour répondre aux besoins de Marine Atlantique. Les travaux comprennent le changement de portes, de rampes, d'alarmes, de cabines, de signalisation et de systèmes téléphoniques afin de respecter les normes du Code de pratiques : *Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience*. Le bâtiment est équipé :

- d'un accès en pente au pont-garage qui sera complété par l'aide accordée par l'équipage de l'*Atlantic Vision*;

- de deux ascenseurs entre les ponts, tous deux dotés d'indicateurs de ponts audibles ou en caractères braille;
  - de couleurs contrastantes pour les planchers et les murs;
  - d'appareils ATS;
  - d'une accessibilité complète dans tous les secteurs du pont des passagers;
  - de cabines adaptées, munies de numéros de porte en braille, de sonnettes de porte à lumière stroboscopique à l'intérieur pour les personnes ayant une déficience auditive, de dispositifs de retenue pour fauteuil roulant et de divers accessoires de toilettes modifiées;
  - de feux clignotants colorés pour signaler les alarmes générale ou d'incendie.
- L'*Atlantic Vision* sera mis en service au printemps 2009.
- Visitez le site Web de Marine Atlantique ([www.marine-atlantic.ca](http://www.marine-atlantic.ca)) pour obtenir plus d'information. ■



Les principales modifications apportées à la voiture-coach de la classe économique sont :

- Une zone accessible, composée d'un dispositif de retenue de fauteuil roulant et d'un accès indépendant à la toilette accessible, dont les dimensions seront semblables aux dimensions susmentionnées;

En outre, VIA ajoutera des accoudoirs relevables et abaissera certains sièges dans 38 voitures-coach.

En septembre, VIA doit présenter à l'Office des plans détaillés pour la modification des voitures, y compris un calendrier d'exécution, de manière à obtenir l'approbation finale de l'Office avant de commencer les modifications.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la décision n° 620-AT-R-2003 touchant VIA Rail, visitez le site Web de l'Office [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca). ■

- De l'espace sera prévu pour un animal aidant ou un préposé près du dispositif de retenue de fauteuil roulant dans les toilettes;

- Dans chaque voiture de la classe économique, deux rangées de sièges doubles se faisant face seront réservées exclusivement pour deux personnes qui voyagent avec deux animaux aidants, sur préavis de 48 heures et selon les disponibilités.

# VIA Rail modifie ses voitures Renaissance

À la suite de deux décisions de l'Office et de la Cour suprême du Canada, VIA Rail doit apporter un certain nombre de modifications à ses voitures à voyageurs Renaissance afin d'accueillir les personnes ayant une déficience.

VIA élabore actuellement un plan d'avant-projet détaillé dans le but, par exemple, d'élargir les portes, de fournir des dispositifs de retenue de taille adéquate pour les fauteuils roulants, d'ajouter des compartiments-lits accessibles aux fauteuils roulants dans les voitures-lits et d'assurer l'espace adéquat aux accompagnateurs et aux animaux aidants.

L'Office a donné son approbation provisoire aux modifications effectuées à trois voitures-lits accessibles et à neuf voitures-coach accessibles de la classe économique.

Quelques-unes des principales modifications apportées à la voiture-lit :

- Elle contiendra une suite avec un compartiment-lit et une toilette adjacente accessible aux personnes qui utilisent un fauteuil roulant et pouvant accommoder leur accompagnateur ou leur animal aidant;

- L'accès à la voiture se fera par une des deux portes extérieures de 810 mm de largeur (32 po) à partir de la voiture de service adjacente;

- L'entrée dans la suite se fera par une porte à manœuvre motorisée de largeur semblable, qui mènera aux toilettes de 1 550 mm par 1 677 mm (61 po par 66 po) munies d'accessoires respectant les normes de la CSA;

- Le compartiment-lit de la suite mesurera 1 310 mm par 2 000 mm (51 po par 78 po) et aura une aire de braquage de 1 500 mm (59 po).

« Fauteuil roulant personnel » s'entend d'un fauteuil roulant appartenant à un passager et qui requiert une aire de plancher minimale de 750 mm sur 1 200 mm (30 po sur 47 po) pour recevoir un fauteuil roulant et son occupant et une aire de braquage minimale de 1 500 mm (59 po) de diamètre.



Une fois terminée, le guide de mise en œuvre fournira des dimensions approximatives dont les transporteurs aériens pourront se servir pour déterminer la meilleure façon d'assurer sur le plancher l'espace suffisant qui sera partagé sans danger ou inconfort extrême par les personnes ayant une déficience et leur chien aidant. Le guide ne dictera pas aux transporteurs canadiens comment ils devront s'y prendre pour fournir suffisamment d'espace sur le plancher et ainsi permettre au chien aidant de demeurer aux pieds de la personne ayant une déficience, tout en assurant à la personne et à son chien aidant un voyage sécuritaire. Un transporteur peut respecter l'objectif de la section 2.6 du Code aérien de nombreuses façons.

*Indicateurs tactiles de rangées*

Dans une décision rendue en octobre 2008, l'Office a touché une autre disposition du Code aérien qui prévoit que les indicateurs tactiles de rangées, servant à indiquer les numéros des rangées, devraient être placés « sur les compartiments de rangement supérieur ou sur les sièges passagers contigus à l'allée. » L'objectif de cette disposition du Code aérien est de favoriser l'accès indépendant au transport aérien pour les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle. Comme il reconnaît la difficulté de mise en œuvre de la

provision, l'Office a décidé de consulter les transporteurs aériens et les organismes nationaux représentant les personnes aveugles afin d'étudier les options qui permettraient aux personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle de trouver elles-mêmes le siège qui leur a été assigné.

L'Office a élaboré une version provisoire du guide en fonction des résultats des premières consultations. Le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office a fait l'examen de la version provisoire du guide. Ce dernier couvre les indicateurs tactiles de rangées permanents et temporaires, et présente d'autres moyens d'assurer un accès indépendant au siège.

*Prochaines étapes*

Les deux versions provisoires de mise en œuvre des guides ont été examinées par l'Office, qui a pris en considération les commentaires recueillis auprès des membres du Comité consultatif sur l'accessibilité. Les versions finales des guides seront publiées au cours des prochains mois, et elles feront l'objet d'une distribution à grande échelle de manière à servir de matériel d'orientation dans la détermination de l'espace sur le plancher pour les chiens aidants de tailles diverses de même qu'à valoriser l'accès indépendant au transport aérien pour les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle. ■

En outre, le Code aérien prévoit que « [d]ans chaque section de classe de la cabine passagers, par exemple première classe, classe affaires, classe économique, il devrait y avoir des sièges passagers (autres que ceux situés dans les rangées de sortie) qui fournissent chacun un espace suffisant pour qu'un animal aidant puisse se coucher. »

L'objectif de la disposition dans le Code aérien est de faire en sorte que les transporteurs aériens fournissent suffisamment d'espace au plancher pour permettre à un animal aidant de demeurer sur le plancher aux pieds de la personne, et de veiller à ce que la personne ayant une déficience et l'animal aidant voyagent en toute sécurité.

Dans une décision de juin 2008, l'Office a déclaré que si l'espace disponible est limité au point qu'il occasionne un inconfort extrême au voyageur et à l'animal aidant, la situation peut augmenter le risque de blessure et mettre en jeu la sécurité et le mieux-être du voyageur et de l'animal aidant. Bien que l'Office ait noté que les transporteurs aériens peuvent avoir recours à différents moyens pour assurer l'accommodement requis et qu'ils soient les mieux placés pour déterminer l'espace disponible à bord de l'aéronef, l'Office a déterminé qu'il s'engagerait dans un processus de consultation pour aider les transporteurs à cerner les exigences en matière d'espace au plancher.

Le Code aérien définit un « animal aidant » comme étant « un animal dont une personne ayant une déficience a besoin et qui fait l'objet d'un certificat attestant qu'il a été dressé par un organisme professionnel de dressage des animaux aidants pour assister une personne ayant une déficience. » Bien que différents types d'animaux soient utilisés par les personnes ayant une déficience pour les aider dans leurs activités quotidiennes, p. ex. des cochons, des furets, des singes et des chevaux miniatures, les chiens représentent l'espèce la plus utilisée. Les recherches révèlent que les établissements professionnels de dressage d'animaux aidants au Canada ne certifient que des chiens comme animaux aidants dressés. Par conséquent, la portée de ce guide de mise en œuvre est limitée à l'espace prévu à bord d'un aéronef pour les personnes ayant une déficience qui voyagent en compagnie d'un chien aidant. L'Office a entrepris des consultations auprès des transporteurs aériens et des établissements professionnels de dressage d'animaux aidants dans le but d'élaborer l'ébauche d'un guide qui a été examinée par le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office. Le processus de consultation comprenait des questionnaires et l'examen de divers types d'aéronefs, de même que leur configuration, par le personnel de l'Office, des représentants des transporteurs aériens et des organismes de dressage de chiens aidants.



# Questions à propos desquelles l'Office consulte



## *Une rencontre du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office*

L'Office a entrepris des discussions avec le Comité consultatif sur l'accessibilité à propos de deux questions touchant les personnes ayant une déficience qui voyagent à bord d'un aéronef d'au moins 30 sièges, exploité par des transporteurs canadiens. Des lignes directrices seront élaborées à la suite de consultations dans le but de favoriser la mise en œuvre de deux dispositions du Code de pratiques : *Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience* (le Code aérien). Les deux versions provisoires des guides de mise en œuvre, qui traitent de

Le *Règlement sur les transports aériens* prévoit que le transporteur aérien doit accepter de transporter sans frais l'animal aidant à bord de vols intérieurs effectués par un aéronef d'au moins 30 sièges passagers et lui permettre de demeurer sur le plancher.

## *Espace réservé aux animaux aidants*

L'application des paragraphes 2.6 et 2.7 du Code aérien, ont fait partie des sujets de discussion au cours de la réunion du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office qui a eu lieu les 30 et 31 mars 2009.

L'Office continuera de collaborer avec les fournisseurs de services qui ont besoin d'aide pour élaborer une politique sur les médias substitués, de manière à favoriser la conformité intégrale.

## 2. Rapport sur la conformité relative aux communications auxiliaires

Les aéroports sont tenus de faire en sorte que les entreprises de transport terrestre qui exploitent leurs services sur les lieux, incluant les entreprises de location de véhicules, offrent des systèmes de communication auxiliaires pour permettre aux personnes ayant une déficience d'effectuer des réservations ou d'obtenir des renseignements.

Le personnel de l'Office a examiné les sites Web ou placé des appels sur les lignes de réservation des entreprises de location de véhicules situées dans les principaux aéroports du Canada pour vérifier si ces entreprises offraient des solutions de rechange au téléphone pour obtenir de l'information ou faire des réservations, par exemple :

- un site Web avec système intégré de réservation en ligne;
- une adresse courriel;

- un numéro de téléphone ATS;
- un numéro de télécopieur.

Au moment du sondage, toutes les entreprises de location de véhicules offraient au moins un mode de communication auxiliaire.

Ces deux rapports s'inscrivent dans le cadre de l'initiative plus large de l'Office sur la surveillance et la conformité, qui vise l'atteinte du résultat stratégique de l'Office portant sur l'amélioration de l'accessibilité du réseau fédéral de transport par l'élimination des obstacles abusifs et l'augmentation simultanée de l'efficacité et de la pertinence de ses activités de surveillance.

Pour obtenir de plus amples renseignements ou pour lire les deux rapports sur la conformité, veuillez visiter le site Web de l'Office ([www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)). ■



# Le secteur des transports adopte les dispositions du Code de communication

Deux rapports sur la conformité publiés récemment par l'Office indiquent que la majorité des fournisseurs de services de transport se sont conformés à deux sections importantes du Code de pratiques : *L'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience, c'est-à-dire :*

1. le Rapport sur la conformité relative aux politiques de médias substituts;
2. le Rapport sur la conformité relative aux communications auxiliaires.

Tous les principaux fournisseurs de services de transport canadiens, sauf un, sont en règle et ont élaboré une politique sur les médias substituts qui permet aux voyageurs de demander des documents dans un format accessible, par exemple en gros caractères. De plus, tous les principaux aéroports se sont conformés à la disposition du Code selon laquelle les entreprises de location de véhicules qui exploitent leur service dans les aéroports doivent disposer de moyens de communications auxiliaires qui permettent aux clients d'obtenir de l'information ou d'effectuer des réservations.

1. Rapport sur la conformité relative aux politiques de médias substituts

En vertu du Code, tous les fournisseurs de services sont tenus d'élaborer et de mettre en œuvre une politique sur les médias substituts afin de faire en sorte que les renseignements sur les voyages soient accessibles dans plusieurs formats. Au moment de l'entrée en vigueur du Code de communication en 2007, un seul des 55 fournisseurs assujettis au Code possédait une telle politique.

Afin d'encourager les fournisseurs à établir une politique, l'Office a prodigué ses conseils et directives, y compris l'ébauche d'une politique sur les médias substituts, en accordant une attention particulière aux fournisseurs qui transportent dans leur ensemble 75 pour cent des passagers d'un mode de transport en particulier. En date du mois de mars 2009, un seul de ces principaux fournisseurs de services n'avait toujours pas présenté sa politique, soit Northumberland and Bay Ferries.

Le guide incite les voyageurs à gérer leur voyage en le planifiant à l'avance et en informant les fournisseurs de services de leurs besoins.

Pour les aider dans le processus de planification, le guide comprend une liste de vérification détachable où sont détaillés les services en fonction des différents secteurs, tels que les sièges accessibles, les aides à la mobilité et les aides techniques, de même que les animaux aidants.

Les personnes ayant une déficience peuvent y trouver de l'information sur l'aide disponible à diverses étapes du voyage, telle que :

- l'enregistrement et les bagages;
- les déplacements dans les terminaux;
- l'embarquement, les correspondances et le débarquement;
- l'entreposage et la récupération des bagages;
- les va-et-vient aux toilettes;

- le transfert du fauteuil roulant personnel au siège, y compris l'utilisation d'un fauteuil d'embarquement;
- le passage aux douanes et aux couloirs de l'immigration.

### Conseils importants :

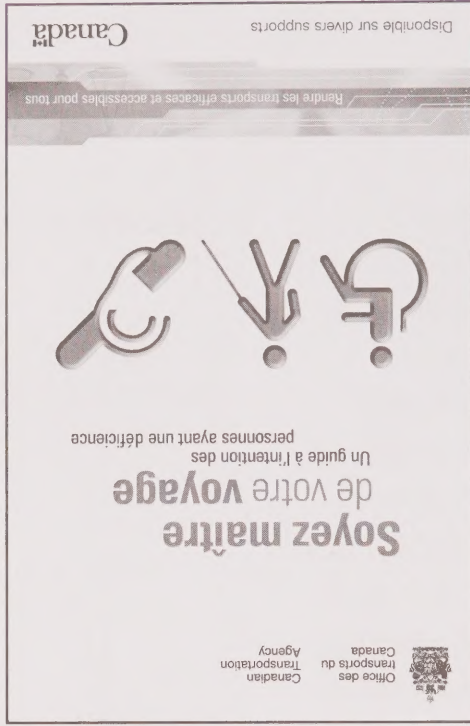
- Ne présumez pas que tous les services requis sont automatiquement disponibles ou que les autres connaissent vos besoins.
- Communiquez avec le transporteur au moins 48 heures à l'avance.
- Comparez, les services ne sont pas les mêmes partout.

Au moment de faire des réservations, le guide suggère aux voyageurs de déterminer leurs besoins relatifs à leur déficience, de s'informer des horaires, des tarifs, des services et du matériel disponibles et de demander une confirmation écrite de toutes les dispositions prises et des services prévus. *Soyez maître de votre voyage* est disponible sur le site Web de l'Office ([www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)). Des exemplaires du nouveau guide sont également accessibles sur divers supports ou pour distribution par des organisations. ■



# Le nouveau guide de l'Office aide les voyageurs à gérer leur voyage

*Soyez maître de votre voyage*  
est un guide gratuit pour les voyageurs ayant une déficience qui voyagent à bord d'un aéronef ou d'un train, ou encore dans un traversier ou un autocar qui traverse la frontière du Canada ou les frontières interprovinciales. Ce guide, qui remplace le guide bien connu de l'Office, *Être maître de la situation : Guide de transport aérien*



*à l'intention des personnes ayant une déficience, est une mise à jour, augmentée et conviviale. Il donne des idées sur la manière de profiter des services et des aménagements accessibles, au moment de planifier et d'effectuer le voyage.*

À mesure que la population augmente, de plus en plus de Canadiens ont besoin d'accommodements durant leur voyage. L'Office continuera d'anticiper les obstacles qui peuvent survenir en matière d'accessibilité et de déterminer des façons par lesquelles les fournisseurs de services de transport peuvent les éliminer, idéalement avant même que les voyageurs y soient confrontés. Nous continuerons aussi de favoriser un dialogue fructueux avec les représentants clés de la collectivité des personnes ayant une déficience et de l'industrie,

Geoff Hare  
Président et premier dirigeant

ainsi qu'avec les autres intervenants touchés par les questions d'accessibilité. Nous avons le privilège de collaborer avec ces groupes et l'industrie dans le but de faire du transport exempt d'obstacles abusifs une réalité pour tous les Canadiens. ■



En outre, VIA Rail prépare un certain nombre de modifications aux voitures à voyageurs Renaissance de manière à accommoder les personnes ayant une déficience. Ces modifications font suite à deux décisions de l'Office et aux jugements de la Cour d'appel fédérale et de la Cour suprême du Canada. Il est essentiel, quand on entreprend un voyage, de bien comprendre ses droits et ses obligations, pour que l'expérience soit réussie. À l'Office, nous nous engageons à rendre disponibles des outils et de l'information pratiques pour les personnes ayant une déficience. La publication *Soyez maître de votre voyage*, qui a été lancée récemment lors d'une réunion du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office, est un guide gratuit conçu dans le but d'aider les voyageurs ayant une déficience à anticiper et à aborder les défis qui peuvent se présenter en cours de voyage. Notre rôle, en tant qu'organisme de réglementation, est d'atteindre un équilibre entre les intérêts du public et ceux de l'industrie du transport. Les tribunaux tels que le nôtre doivent soupeser ces intérêts, ce qui représente tout un défi. Nous tâchons de nous laisser guider par notre engagement à rendre des décisions et des arrêts justes et transparents.

collaboration entre la collectivité des personnes ayant une déficience et l'industrie du transport. Dans ce numéro, nous nous penchons particulièrement sur les cas où l'industrie a su retirer des obstacles aux possibilités de déplacement des voyageurs à la suite de consultations, de codes de pratiques ou d'exigences réglementaires. Par exemple, des consultations portant sur les indicateurs tactiles de rangée et les exigences d'espace au plancher pour les animaux aidants à bord des aéronefs sont actuellement en cours. Un des objectifs importants de l'Office est d'améliorer les activités de surveillance et d'augmenter la conformité des exploitants des services de transport. Dans cette optique, l'Office a élaboré et met actuellement en œuvre une méthode de suivi et de surveillance de la conformité dans le but de mettre à profit les activités existantes dans le domaine. Dans le cadre de cette initiative, l'Office a publié deux rapports de conformité au début d'avril dans lesquels il traite de politiques sur les médias substitués et de systèmes de communications auxiliaires. Les rapports indiquent que tous les fournisseurs de services de transport, à l'exception d'un seul, se sont conformés à ces deux sections importantes du Code de pratiques : L'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience.





# ON VA DE L'AVANT

OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

## Message du président et premier dirigeant

L'année dernière en a été une de développements importants en ce qui concerne les efforts déployés par l'Office des transports du Canada dans l'atteinte d'un réseau de transport toujours plus efficace et accessible. La présente publication met en valeur les principales réalisations rendues possibles par la

### TABLE DES MATIÈRES

Message du président et premier dirigeant .....	1
Le nouveau guide de l'Office aide les voyageurs à gérer leur voyage .....	3
Le secteur des transports adopte les dispositions du Code de communication .....	5
Questions à propos desquelles l'Office consulte ..	7
VIA Rail modifie ses voitures Renaissance .....	10
Les traversiers aménagés pour en favoriser l'accès .....	12

### DISPONIBLE SUR DIVERS SUPPORTS

Site Web spécialisé de WestJet pour les personnes ayant une déficience visuelle .....	13
Travaillons ensemble .....	14
À surveiller	
À l'étude : Les allergies .....	16
L'Office tranche sur la question de l'oxygène thérapeutique .....	17
Le nouveau site Web de l'Office .....	19
À l'affiche : COMOTRED 2010 .....	20
Comment communiquer avec nous .....	20

Geoff Hare

